Anciens Combattants

Rapport sur les plans et les priorités pour 2009-2010

L'Honorable Greg Thompson, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants

Anciens Combattants Canada | Veterans Affairs Canada

Canada

MANDAT

Anciens Combattants Canada

Le mandat d'Anciens Combattants Canada découle de lois, de règlements et des décrets, notamment la *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*, qui attribue au ministre des Anciens Combattants les responsabilités suivantes :

« [...] aux soins, au traitement ou à la réinsertion dans la vie civile de personnes ayant servi soit dans les Forces canadiennes ou dans la marine marchande du Canada, soit dans la marine, la marine marchande, l'armée de terre ou l'aviation de Sa Majesté, de personnes qui ont pris part, d'une autre manière, à des activités reliées à la guerre, et de personnes désignées [...] aux soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge [...] ».

Par le biais d'un décret, Anciens Combattants Canada s'efforce de maintenir le souvenir des réalisations et des sacrifices consentis par ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix.

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Le Tribunal des anciens combattants (révisions et appel) est un tribunal quasi judiciaire qui n'a aucun lien de dépendance avec Anciens Combattants Canada. Le Tribunal détient le pouvoir entier et exclusif de recevoir toutes les demandes de révision ou d'appel qui peuvent lui être soumises conformément à la *Loi sur les pensions*, la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes Partie III* , et à la *Loi sur les allocations aux anciens combattants,* et autres lois du Parlement. Dans le cadre de ces lois, toutes les questions liées aux appels sont autorisées par la *Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants (révision et appel*).

Bureau de l'ombudsman des vétérans

L'ombudsman des vétérans est un agent indépendant qui relève directement du ministre. Il est impartial et a le mandat de faire respecter la Déclaration des droits des anciens combattants, de recevoir et d'examiner les plaintes liées aux programmes et services fournis ou administrés par Anciens Combattants ou à la Déclaration des droits des anciens combattants. En outre, l'ombudsman aide les vétérans en les informant sur les programmes et services du Ministère.

TABLE DES MATIÈRES

SECTION I - SURVOL 1
Message du ministre 1
Message du président 2
Raison d'être 3
Responsabilités 3
Bureaux d'Anciens Combattants 6
Architecture des activités de programmes 7
Sommaire de planification 8
Analyse du risque 17
Profil des dépenses 21
Postes votés et législatifs affichés dans le Budget Principal 22

SECTION II - ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE 24
Indemnités et soutien financier à l'intention des anciens combattants 24
Soins de santé et réinsertion des anciens combattants 26
Le Canada se souvient 28
Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions et des indemnités d'invalidité 30
Examen indépendant et recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes de clients individuels et d'ordre général 32
Services internes 34

SECTION III - RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES 36
Principales données financières 36
Liste de tableaux électroniques 37
Sites Web 37
Demandes de renseignements généraux 37
Publications du Portefeuille 37

SECTION I - SURVOL

Message du ministre

À titre de ministre des Anciens Combattants, c'est avec grande fierté que je vous présente le *Rapport sur les plans et les priorités 2009-2010*. Ce rapport indique les domaines auxquels Anciens Combattants consacrera ses énergies afin d'appuyer nos engagements en matière de service axé sur la clientèle pour les hommes, les femmes et leurs familles qui comptent sur nous. Nous continuerons de faire en sorte que chaque personne qui se tourne vers Anciens Combattants Canada pour de l'assistance, soit traité avec respect, dignité et équité.

Compte tenu des événements qui secouent présentement la planète, les hommes et les femmes qui servent notre pays en Afghanistan et dans d'autres zones de conflit sont confrontés à des environnements imprévisibles et dangereux. Nous nous attendons à ce que le nombre de nos clients des Forces canadiennes ne cesse d'augmenter dans un avenir prévisible. Pour faire face à la situation, Anciens Combattants Canada poursuivra l'amélioration des services offerts dans le cadre de la nouvelle Charte des anciens combattants, qui aide les membres et vétérans des Forces canadiennes et leurs familles à réussir leur transition vers la vie civile.

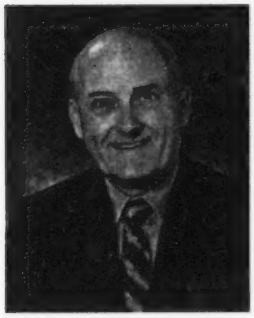
Nos anciens combattants plus âgés, ceux qui ont les premiers illustré la prouesse militaire du Canada à la face du monde, présentent des besoins très différents. Bien qu'ils soient de moins en moins nombreux, leurs besoins en matière de soins augmentent. Nous nous engageons auprès de ces anciens combattants et de leurs familles à continuer à améliorer nos programmes et nos services.

Cette année, afin d'honorer les sacrifices et les réalisations des hommes et des femmes qui ont servi le Canada, le Ministère soulignera le 65e anniversaire du jour J, de la bataille de Normandie, de la campagne d'Italie et de la libération de la Belgique. En plus de préserver l'héritage laissé par nos anciens combattants ayant servi en temps de guerre, nous concentrerons nos efforts sur une reconnaissance accrue de nos vétérans des Forces canadiennes et sur les activités de commémoration tenues au Canada.

Je suis fier du personnel d'Anciens Combattants Canada et de son engagement exceptionnel envers les anciens combattants ayant servi en temps de guerre, les militaires et vétérans des Forces canadiennes, les clients de la Gendarmerie royale du Canada et leurs familles. En tant que Canadiens et Canadiennes, nous avons une dette énorme envers nos anciens combattants. Nous les servons en votre nom et veillons à ce que leurs sacrifices et leurs réalisations soient reconnus et honorés.

L'honorable Greg Thompson, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants

Message du président



En tant que président par intérim du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), je suis heureux de partager avec vous nos plans et priorités pour 2009-2010. Nous traversons un moment de transition et de changement pour le Tribunal alors que nous disons au revoir à notre président sortant, M. Victor Marchand, qui a passé les cinq dernières années avec nous, et souhaitons la bienvenue à un nouveau président, lequel va guider le Tribunal dans son service envers les anciens combattants.

Le Tribunal fournit un processus de recours indépendant aux anciens combattants, aux membres des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada, et à leurs familles, qui ne sont pas satisfaits des décisions prises par Anciens Combattants Canada au sujet de leurs demandes de prestations d'invalidité. En 2009-2010, nous continuerons à changer la manière dont nous travaillons afin d'assurer que notre programme répond aux besoins de nos requérants.

La plus grande priorité du Tribunal est d'entendre, d'arbitrer et de traiter les demandes de révisions et d'appels de façon équitable et expéditive. Nous faisons face à beaucoup de défis avec cette responsabilité unique. Ceci dit, nous travaillerons fort à améliorer nos processus en utilisant la nouvelle technologie et par le biais de dialogue avec le Bureau de services juridiques des pensions et la Légion royale canadienne.

Le Tribunal s'engage aussi à offrir au grand public des renseignements précis sur ses processus et son rendement. Nous continuerons à améliorer nos progrès de l'année dernière afin d'élaborer des outils et des stratégies pour mieux communiquer avec nos requérants et avec tous les Canadiens et Canadiennes.

Je me réjouis des défis à venir alors que nous continuons à servir nos requérants avec intégrité, impartialité et excellence.

James MacPhee
Président par intérim
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Raison d'être

La contribution du Canada à la paix et à la sécurité mondiales, que ce soit en tant qu'allié ou partenaire dans le maintien de la paix, a été chèrement payée par nos anciens combattants. La principale raison d'être d'Anciens Combattants est de rembourser la dette de gratitude nationale envers ceux qui nous ont laissé, à nous, Canadiens et Canadiennes, l'héritage et la sécurité dont nous continuons de jouir.

La diversité de la clientèle que nous servons témoigne les contributions du Canada à la paix et à la sécurité mondiales. En plus des anciens combattants de la Première Guerre mondiale, de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée, notre clientèle se compose également de vétérans et de membres encore en service des Forces canadiennes (FC), de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), et de certains civiles, de même que des membres admissibles de leur famille (survivants et personnes à charge).

Responsabilités

Le portefeuille des Anciens Combattants se compose des suivants : *Anciens Combattants Canada* (ACC) – le Ministère – le *Tribunal des anciens combattants (révision et appel)* (TACRA) – le Tribunal et le *Bureau de l'ombudsman des vétérans* (BOV).

Anciens Combattants Canada
La mission d'Anciens Combattants Canada comporte deux volets : offrir des services et des avantages exemplaires axés sur les clients et répondant à leurs besoins, en reconnaissance des services qu'ils ont rendus; et préserver le souvenir des anciens combattants.

Le Ministère offre une gamme de programmes destinés aux personnes souffrant d'invalidités liées au service militaire.

Par le biais de la *Loi sur les pensions*, 163 000 clients d'Anciens Combattants et de la GRC toucheront une pension d'invalidité en 2009-2010, et on prévoit à cet égard des dépenses annuelles de 1 744 millions de dollars. Dans le cadre du processus de recours, le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) offre des avis juridiques gratuits ainsi qu'un service de représentation devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) pour les clients insatisfaits des décisions rendues relativement à leurs prestations d'invalidité.

La *nouvelle Charte des anciens combattants* est une initiative axée sur la clientèle qui offre aux vétérans des Forces canadiennes et à leurs familles le soutien dont ils ont besoin pour réaliser la transition vers la vie civile. La vaste gamme de programmes englobe des services de réadaptation, des avantages médicaux, une aide au placement, un soutien financier et des indemnités d'invalidité. Les clients de la nouvelle Charte des anciens combattants ne sont pas tenus de toucher une indemnité d'invalidité pour avoir accès à d'autres programmes et à d'autres services. Incluant les indemnités d'invalidité que touchent 4 600 militaires et vétérans des Forces canadiennes, on prévoit que les dépenses au titre des programmes de la nouvelle Charte des anciens combattants se chiffreront à 220 millions de dollars en 2009-2010.

ACC offre trois programmes de soins de santé importants : le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC); les soins de longue durée; et les avantages médicaux.

Le *Programme pour l'autonomie des anciens combattants* (PAAC) est un programme national de soins à domicile qu'offre ACC pour aider les clients à demeurer autonomes et en bonne santé dans leur propre foyer ou dans leur collectivité. Se voulant le complément d'autres programmes fédéraux, provinciaux ou municipaux, le PAAC répond aux besoins des clients grâce à des services comme les services d'entretien ménager et d'entretien du terrain, les soins ambulatoires, le transport, les adaptations au domicile et les soins intermédiaires fournis en foyer d'accueil.

Les survivants et les principaux dispensateurs de soins admissibles peuvent bénéficier de services d'entretien ménager et d'entretien du terrain. De mars 2009 à mars 2010, le nombre de clients du PAAC chute par 2 p.100, à 99 000. En raison d'une augmentation des dépenses et de l'utilisation du programme, celles-ci augmenteront de 2 p.100 à 292 millions de dollars, ce qui ne comprend pas les soins intermédiaires fournis en foyer inclus avec les soins à longue durée.

Soins de longue durée - ACC vient en aide aux anciens combattants occupant des lits de soins de longue durée au sein d'un réseau national d'établissements communautaires, dans des établissements ministériels ou dans des établissements contractuels plus grands où les anciens combattants bénéficient d'un accès prioritaire aux lits. L'Hôpital Sainte-Anne, situé à Montréal, est le dernier hôpital fédéral administré par le Ministère. On prévoit que le coût total des soins de longue durée s'élèvera à 366 millions de dollars en 2009-2010.

Avantages médicaux - Le Programme de soins de santé d'ACC offre aux anciens combattants et aux autres clients admissibles des traitements et d'autres avantages liés à la santé, incluant les avantages médicaux, des services de soins de santé personnalisés tels que des avis et des renseignements, l'évaluation des besoins, la défense des droits des patients et les aiguillages. Le Programme de soins de santé est conçu de façon à améliorer la qualité de vie des clients, à favoriser leur autonomie et à offrir un continuum de soins pour faire en sorte que les clients demeurent chez eux et dans leur propre collectivité. En 2009-2010, environ 100 000 clients, pour un coût annuel estimatif de 316 millions de dollars, recevront des avantages médicaux, qui englobent des soins médicaux et dentaires; des soins chirurgicaux et des prothèses; des médicaments sur ordonnance et des adaptations au domicile; le remboursement des frais des déplacements effectués pour recevoir des avantages; et les allocations de traitement versées pendant les périodes de soins actifs pour une affection indemnisée.

Le souvenir - ACC incite la mémoire des anciens combattants morts à la guerre et des anciens combattants du Canada, par le biais des programmes de sensibilisation. En incitant les Canadiens et Canadiennes, et plus particulièrement les jeunes, à participer à ces activités, le Ministère perpétue le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé et favorise une compréhension de leur participation au façonnement de notre pays. Cette année, ACC distribuera plus de 16 000 trousses-échantillon de matériel pédagogique de la Semaine des anciens combattants (menant à la distribution de 2,6 millions de produits d'apprentissage et de sensibilisation), appuiera financièrement plus de 150 organismes à but non lucratif pour leurs projets de commémoration et de restauration de cénotaphes et de monuments au Canada et accordera son soutien aux activités locales et nationales de commémoration (en 2008-2009, 320 activités ont été organisées dans le cadre de la Semaine des anciens combattants, et des dizaines de milliers de personnes ont assisté à la cérémonie nationale du jour du Souvenir à Ottawa pendant que deux millions de téléspectateurs l'ont vue à la télévision). À l'échelle internationale, ACC s'attend à un million de visiteurs aux lieux historiques nationaux du Monument-du-Canada-à-Vimy et du Parc-et-Monument-Commémoratifs-de-Terre-Neuve-à-Beaumont-Hamel, soit un total de deux millions de visiteurs aux lieux d'ACC en Europe, y compris le Monument commémoratif canadien à Green Park, Londres (Angleterre).

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est un tribunal quasi judiciaire qui n'a aucun lien de dépendance avec Anciens Combattants Canada. Il a pleine compétence pour entendre, à la demande de requérans

individuels, les demandes d'appel visant les décisions rendues par le ministre des Anciens Combattants au sujet des prestations d'invalidité.

Le Tribunal a pour objectif de veiller à ce que les anciens combattants, le personnel des Forces canadiennes, les membres de la Gendarmerie royale du Canada, certains civils ou leurs personnes à charge respectives touchent les prestations d'invalidité auxquelles ils ont droit en vertu de la loi. Il offre deux niveaux de recours aux demandeurs insatisfaits et constitue le niveau final d'appel pour les décisions concernant les allocations aux anciens combattants. Le Tribunal s'est engagé à protéger les valeurs d'impartialité, d'excellence, d'intégrité et de respect dans l'exercice de ses activités quotidiennes, et à offrir un programme de recours efficace et indépendant.

Ombudsman des vétérans
Le bureau de l'ombudsman des vétérans joue un rôle important à sensibiliser le Canada aux besoins et aux préoccupations des anciens combattants. L'ombudsman leur fournit la possibilité de porter leurs problèmes à l'attention du Ministère. L'ombudsman peut soulever les enjeux relatifs concernant les règlements et les processus ministériels lorsqu'il jugera que des modifications aux structures ou aux règlements sont nécessaires pour mieux répondre aux besoins des clients et peut aussi soulever des questions au sujet des cas de certains clients assujettis au processus d'appel ministériel (à l'exclusion des cas qui peuvent être portés en appel devant le TACRA). De plus, l'ombudsman vient en aide aux anciens combattants et aux vétérans en leur transmettant de l'information sur les programmes et les services du Ministère. L'ombudsman fournit un rapport annuel au Ministre, qui le présente à la Chambre des communes.

Bureaux d'Anciens Combattants

Administration Centrale
Charlottetown, PE

Région de l'Ouest
Vancouver, CB
Winnipeg, MB

Bureaux de district
Victoria, CB
Vancouver, CB
Prince George, CB
Surrey, CB
Kelowna, CB
Penticton, CB
Calgary, AB
Edmonton, AB
Regina, SK
Saskatoon, SK
Brandon, MB
Winnipeg, MB

Région de l'Ontario
Kirkland Lake, ON

Bureaux de district
Brampton/
Mississauga, ON
Hamilton, ON
Kingston, ON
London, ON
North Bay, ON
Ottawa, ON
Owen Sound, ON
Pembroke, ON
Peterborough, ON
Scarborough, ON
Thunder Bay, ON
Toronto-
Sunnybrook, ON
Windsor, ON

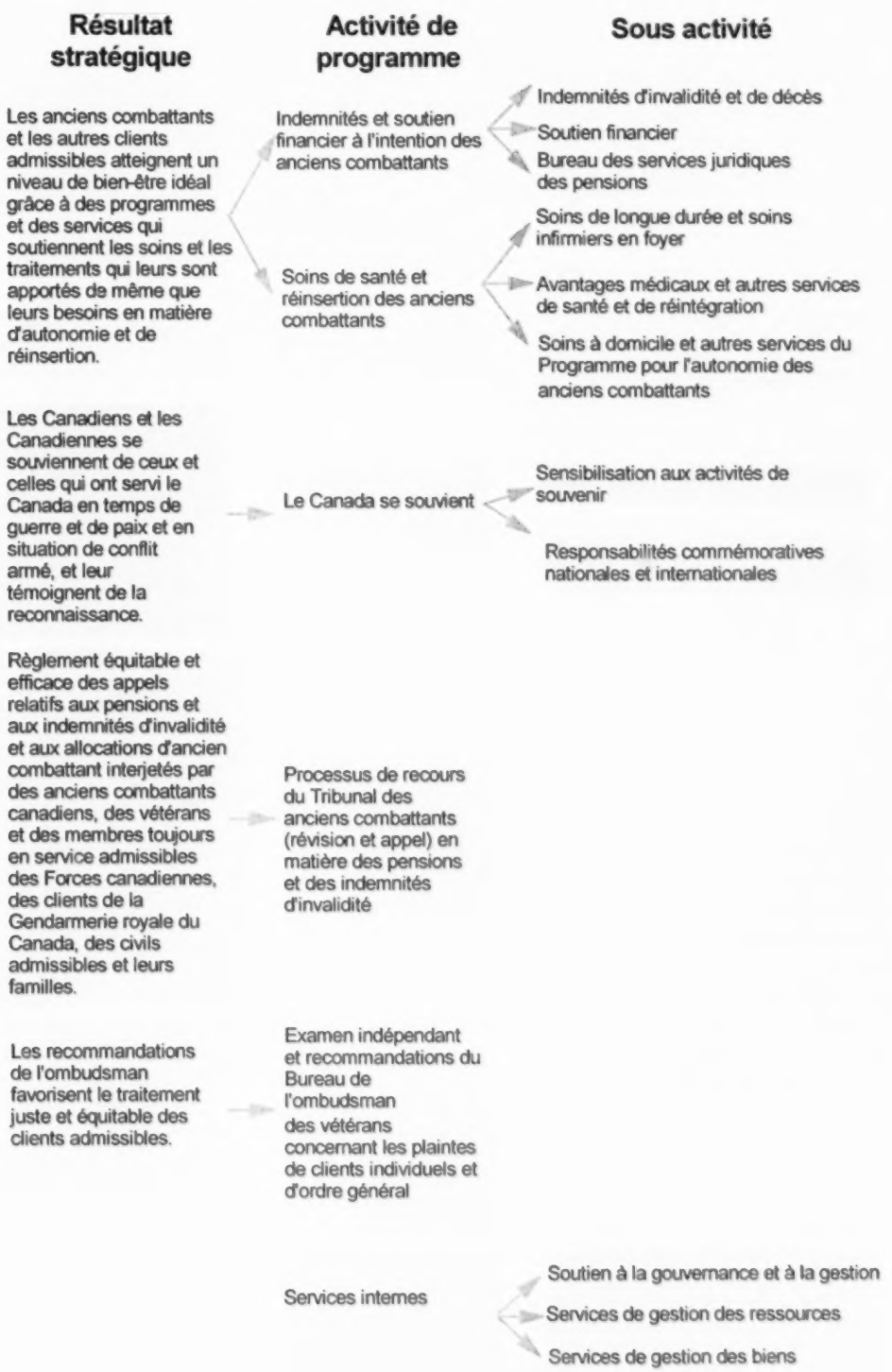
Région du Québec
Montréal, QC

Bureaux de district
Gatineau, QC
Montréal, QC
Sherbrooke, QC
Québec, QC

Région de l'Atlantique
Dartmouth, NÉ

Bureaux de district
Saint John, NB
Campbellton, NB
Charlottetown, PE
St. John's, TN
Corner Brook, TN
Halifax, NÉ
Sydney, NÉ

Architecture des activités de programmes



Sommaire de planification

Dépenses prévues et ressources humaines pour Anciens Combattants

Ressources financières (Millions de $)

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Anciens Combattants Canada	3 347,1	3 292,0	3 287,8
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	11,2	11,2	11,2
Bureau de l'ombudsman des vétérans	5,8	5,8	5,8

Ressources humaines - Équivalent temps-plein (ETP)

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Anciens Combattants Canada	3 688	3 664	3 660
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	121	121	121
Bureau de l'ombudsman des vétérans	40	40	40

Résultat stratégique n°1: Les anciens combattants et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être idéal grâce à des programmes et des services qui soutiennent les soins et les traitements qui leurs sont apportés de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion.

Indicateurs de rendement	Objectifs	Date pour atteindre objectifs
Le pourcentage des clients qui se disent satisfaits des programmes et des services offerts par Anciens Combattants Canada (mesuré à tous les deux ans)	85 p. 100	31 mars 2010
Le pourcentage des clients ayant servi en temps de guerre qui, après avoir été évalués au cours de l'année, ont mentionné que les programmes et les services d'Anciens Combattants Canada ont eu une incidence positive sur leur état de santé.	75 p. 100	31 mars 2010
Le pourcentage des clients des Forces canadiennes bénéficiant des programmes de la nouvelle Charte des anciens combattants qui ont mentionné une amélioration globale à leur état de santé.	À être déterminé	31 mars 2011

Activité de programme	Dépenses prévues 2008-2009	Dépenses planifiées			Alignement aux priorités du Gouvernement du Canada
		2009-2010	2010-2011	2011-2012	
Indemnités et soutien financier à l'intention des anciens combattants	2 170,7	2 057,1	2 006,9	2 003,9	La sécurité du revenu et l'emploi des Canadiens et Canadiennes
Soins de santé et réinsertion des anciens combattants	1 120,5	1 162,7	1 157,9	1 157,0	Des Canadiens et Canadiennes en santé

Résultat stratégique n°2 : Les Canadiens et Canadiennes se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix, et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance

Indicateurs de rendement	Objectifs	Date pour atteindre objectifs
Le pourcentage de Canadiens et Canadiennes qui prennent part aux activités de commémoration.	15 p. 100	31 mars 2010

Activité de programme	Dépenses prévues 2008-2009	Dépenses planifiées			Alignement aux priorités du Gouvernement du Canada
		2009-2010	2010-2011	2011-2012	
Le Canada se souvient	48,2	44,8	44,8	44,8	Une culture et un patrimoine canadiens dynamique

Résultat stratégique n° 3 : Règlement équitable et efficace des appels relatifs aux pensions et indemnités d'invalidité et aux allocations d'anciens combattants interjetés par les anciens combattants canadiens, des vétérans et des membres toujours en service admissibles des Forces canadiennes, des clients de la Gendarmerie royale du Canada, des civils admissibles et leurs familles.					
Indicateurs de rendement Le pourcentage des préoccupations des clients qui sont résolues efficacement.		**Objectifs** 80 p. 100 des plaintes sont traitées dans 60 jours.		**Date pour atteindre objectifs** 31 mars 2010	
Activité de programme	**Dépenses prévues 2008-2009**	**Dépenses planifiées**			**Alignement aux priorités du Gouvernement du Canada**
		2009-2010	**2010-2011**	**2011-2012**	
Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions et des indemnités d'invalidité	13,6	11,2	11,2	11,2	La sécurité du revenu et l'emploi des Canadiens et Canadiennes

Résultat stratégique n°4 : Les recommandations de l'ombudsman favorisent le traitement juste et équitable des clients admissibles.					
Indicateurs de rendement		**Objectifs**		**Date pour atteindre objectifs**	
Le pourcentage des cas et problèmes résolus grâce à la facilitation, à l'observation et à des recommandations.		100 p. 100		31 mars 2010	
Le pourcentage des clients qui sont confiants que le BOV travaillent pour leur compte.		85 p. 100		31 mars 2010	
Activité de programme	**Dépenses prévues 2008-2009**	**Dépenses planifiées**			**Alignement aux priorités du Gouvernement du Canada**
		2009-2010	**2010-2011**	**2011-2012**	
Examen indépendant et recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes de clients individuels et d'ordre général.	5,8	5,8	5,8	5,8	La sécurité du revenu et l'emploi des Canadiens et Canadiennes

Cette activité de programme soutient tous les résultats stratégiques du Portefeuille				
Activité de programme	Dépenses prévues 2008-2009	Dépenses planifiées		
		2009-2010	2010-2011	2011-2012
Services internes	88,5	82,5	82,4	82,1

Contribution des priorités aux résultats stratégiques

Anciens Combattants vise :

- quatre résultats stratégiques (deux pour Anciens Combattants Canada, un pour le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), et un pour le Bureau de l'ombudsman des vétérans),
- six activités de programmes, et
- huit priorités.

Priorités opérationelles	Type	Liens au résultat stratégique	Description
Améliorer les programmes et les services et les adapter aux besoins des anciens combattants, des vétérans des Forces canadiennes, des militaires en service, des autres clients et de leur famille (ACC)	Priorité permanente	**Résultat stratégique :** Les anciens combattants et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être idéal grâce à des programmes et des services qui soutiennent les soins et les traitements qui leurs sont apportés de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion **Activités de programme :** Indemnités et soutien financier à l'intention des anciens combattants Soins de santé et réinsertion des anciens combattants	**Pourquoi s'agit-il là d'une priorité?** Il importe d'adapter nos programmes et nos services pour répondre aux besoins toujours nouveaux et diversifiés de nos clients. **Plans pour respecter la priorité** • Renforcer les services de gestion de cas. • Mettre pleinement en œuvre l'initiative Avocats sans frontières du Bureau de services juridiques des pensions afin de permettre une répartition plus équitable des cas entre ses bureaux. • Continuer à améliorer l'exécution et l'harmonization des services entre le Ministère de la Défense nationale (MDN) et ACC. • Compléter les rénovations à l'Hôpital Sainte-Anne tôt en 2010. • Continuer à développer des partenariats à l'Hôpital Saine-Anne pour améliorer les soins cliniques. • Mettre à jour et moderniser les politiques, les processus et d'autres outils afin de répondre aux besoins des groupes démographiques changeants de notre clientèle. • Élaborer et mettre en œuvre un cadre visant à favoriser l'adoption d'une approche cohérente relativement à la surveillance et à la gestion du programme, de façon à pouvoir offrir aux clients un service efficace et adapté aux besoins.

Priorités opérationelles	Type	Liens au résultat stratégique	Description
Mettre en œuvre une stratégie de la santé mentale pour augmenter la capacité du Ministère de répondre aux besoins de ses clients en matière de santé mentale (ACC)	Priorité permanente	**Résultat stratégique :** Les anciens combattants et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être idéal grâce à des programmes et des services qui soutiennent les soins et les traitements qui leurs sont apportés de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion **Activité de programme :** Soins de santé et réinsertion des anciens combattants	**Pourquoi s'agit-il là d'une priorité?** Compte tenu de la prévalence accrue des affections d'ordre psychologique et psychiatrique, le fait de venir en aide aux clients et à leurs familles (en leur offrant des services dont ils ont besoin, le plus près possible de leur localité) permettra à ces derniers de mener des vies satisfaisantes, productives et tournées vers l'avenir. **Plans pour respecter la priorité** • Améliorer l'accès des familles aux services de santé et aux soins. • Continuer à travailler avec le MDN afin d'améliorer le réseau conjoint d'ACC et du MDN pour le traitement du stress opérationnel. • Continuer à travailler avec les secteurs publics et privés dans les domaines de recherche en santé mentale. • Améliorer l'accès à la télésanté mentale pour les clients vivant dans des régions rurales et éloignées.
Encourager les Canadiens et Canadiennes, particulièrement les jeunes, à participer à des activités de commémoration dans les collectivités (ACC)	Priorité permanente	**Résultat stratégique :** Les Canadiens et Canadiennes se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance **Activité de programme :** Le Canada se souvient	**Pourquoi s'agit-il là d'une priorité?** Les anciens combattants ayant servi en temps de guerre sont en lien direct avec notre histoire. Nous devons les honorer, souligner la fin d'une époque et préserver le legs de ces hommes et de ces femmes. Il est également important de reconnaître et d'honorer les vétérans des Forces canadiennes. **Plans pour respecter la priorité** • Souligner trois 65e anniversaires importants (le jour J et la bataille de Normandie, la campagne d'Italie et la libération de la Belgique). • Continuer d'adapter et de mettre en œuvre la stratégie d'engagement des membres et des vétérans des Forces canadiennes. • Mettre l'accent sur les activités menées au Canada. • Continuer d'adapter et de mettre en œuvre la stratégie d'engagement pour les jeunes.

Priorités opérationelles	Type	Liens au résultat stratégique	Description
Programme soutenu (TACRA)	Déjà établie	**Résultat stratégique :** Règlement équitable et efficace des appels relatifs aux pensions et aux indemnités d'invalidité et aux allocations d'anciens combattants interjetés par des anciens combattants canadiens, des vétérans et des membres toujours en service admissibles des Forces canadiennes, des clients de la Gendarmerie royale du Canada, des civils admissibles et leurs familles. **Activité de programme :** Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions et des indemnités d'invalidité	**Pourquoi s'agit-il là d'une priorité?** Les demandeurs peuvent ainsi faire appel au mécanisme de recours d'un tribunal indépendant pour les demandes concernant les indemnités d'invalidité et les allocations aux anciens combattants. **Plans pour respecter la priorité** • Offrir toutes les possibilités pour que les demandes soient entendues au plus tôt, et travailler avec les représentants pour instruire les affaires.
Prestation améliorée des programmes (TACRA)	Priorité permanente	**Résultat stratégique :** Règlement équitable et efficace des appels relatifs aux pensions et aux indemnités d'invalidité et aux allocations d'anciens combattants interjetés par des anciens combattants canadiens, des vétérans et des membres toujours en service admissibles des Forces canadiennes, des clients de la Gendarmerie royale du Canada, des civils admissibles et leurs familles. **Activité de programme :** Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions et des indemnités d'invalidité	**Pourquoi s'agit-il là d'une priorité?** Le fait d'améliorer l'exécution des programmes grâce à l'innovation et la technologie entraîne l'amélioration du processus pour les demandeurs. **Plans pour respecter la priorité** • Établir un calendrier annuel des audiences de révision en collaboration avec des organismes représentatifs. • Utiliser la technologie pour accroître l'accès à l'information et le soutien aux décideurs. • Maintenir une équipe de membres et d'employés qualifiés.

Priorités opérationelles	Type	Liens au résultat stratégique	Description
Communication active avec les appelants et les intervenants (TACRA)	Priorité permanente	**Résultat stratégique :** Règlement équitable et efficace des appels relatifs aux pensions et aux indemnités d'invalidité et aux allocations d'anciens combattants interjetés par des anciens combattants canadiens, des vétérans et des membres toujours en service admissibles des Forces canadiennes, des clients de la Gendarmerie royale du Canada, des civils admissibles et leurs familles. **Activité de programme :** Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions et des indemnités d'invalidité	**Pourquoi s'agit-il là d'une priorité?** On peut faire en sorte que les demandeurs et tous les Canadiens et Canadiennes disposent de renseignements sur le mandat, le programme et le processus de recours du Tribunal, tout en répondant aux besoins grandissants des demandeurs en matière d'information. **Plans pour respecter la priorité** • Accroître les communications externes et transmettre de l'information sur le programme d'appel. • Améliorer la conception du site Web et accroître le nombre des renseignements disponibles.

Priorités opérationelles	Type	Liens au résultat stratégique	Description
Assurer le traitement équitable des anciens combattants, et voir à la protection des droits formulés dans la Déclaration des droits des anciens combattants (BOV).	Nouvelle	**Résultat stratégique :** Les recommandations de l'ombudsman favorisent le traitement juste et équitable des clients admissibles. **Activité de programme :** Examen indépendant et recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes de clients individuels et d'ordre général.	**Pourquoi s'agit-il là d'une priorité?** Les sacrifices de nos anciens combattants sont reconnus grâce à la prestation équitable, juste et opportune de services, d'avantages et de mesures de soutien. La présence d'un porte-parole indépendant est essentielle pour veiller à ce que les engagements soient respectés. **Plans pour respecter la priorité** • Poursuivre les efforts visant à élaborer et mettre en œuvre des processus et des procédures au sein des principaux secteurs opérationnels (intervention précoce, recherche et enquêtes, opérations des communications). • Continuer d'entreprendre et de mener à bien des enquêtes systémiques sur les enjeux (p. ex. la bureaucratie, le programme des funérailles et d'enterrement, Soins de santé, Nouvelle Charte des anciens combattants, et mécanismes de révision et d'appel) qui sont identifés par les intervenants, le ministre et l'ombudsman, ainsi qu'à la lumière des travaux de recherche.

Priorités opérationelles	Type	Liens au résultat stratégique	Description
Améliorer l'efficacité organisationnelle (ACC)	Priorité permanente	**Résultat stratégique :** Liens à tous les résultats stratégiques **Activité de programme :** Services internes	**Pourquoi s'agit-il là d'une priorité?** Les économies et l'amélioration des fonctions et des processus internes appuient une main-d'œuvre qui offrira le meilleur service possible à nos clients et à leurs familles. **Plans pour respecter la priorité** • Participer au Programme de recrutement postsecondaire. • Favoriser l'orientation et la formation en cours d'emploi des employés. • Élaborer une stratégie d'apprentissage et de perfectionnement. • Renforcer les capacités de vérification et d'évaluation en conduisant une gestion de projets plus rigoureuse, en prévoyant des examens externes d'assurance de la qualité et en menant diverses initiatives de planification des ressources humaines et de formation. • Bonifier nos systèmes informatiques afin de supporter la prestation des services internes et externes mettant l'accent sur le service directement aux clients. • Fixer des exigences concernant les états financiers vérifiés du Ministère.

Lieux commémoratifs nationaux à Ottawa

Tombe du Soldat inconnu, Place de la confédération

Monument commémoratif de guerre du Canada, Place de la confédération

Chapelle du souvenir, Tour de la paix du Parlement

Monument commémoratif des infirmières militaires, Hall d'Honneur de l'édifice du Centre sur la Colline du Parlement

Monument honorant des Canadiens et Canadiennes morts en service (Monument de la guerre de Corée), pont Mackenzie King

Édifices commémoratifs de l'Est et de l'Ouest, rue Wellington

Monument commémoratif du maintien de la paix Canadien, rue Sussex

Monument national en l'honneur des anciens combattants autochtones, Parc de la confédération

Monument commémoratif des forces aériennes du Commonwealth à Ottawa, Île Verte

Monument commémoratif d'incinération à Ottawa, Cimetière Beechwood

Analyse du risque

Environnement opérationnel

Les programmes d'Anciens Combattants Canada sont exécutés par le biais d'un réseau de plus de quarante (40) bureaux répartis dans l'ensemble du pays et à l'étranger. Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) tient des audiences à Charlottetown et partout au pays, et l'ombudsman des vétérans a des bureaux à Charlottetown et Ottawa. Pour offrir ces services, le Portefeuille dispose d'environ 4 200 employés à temps plein et à temps partiel, et les dépenses prévues à cet égard pour 2009-2010 se chiffrent à un peu moins de 3,4 milliards de dollars.

Clients

Le nombre total estimatif d'anciens combattants ayant servi en temps de guerre passera de 176 000 à 156 000 en 2009-2010, puis à 118 000 en 2011-2012; 47,5 p. 100 d'entre eux seront des clients d'ACC.

Le nombre de membres des Forces canadiennes servant dans le cadre de missions de maintien de la paix et de rétablissement de la paix, et d'autres opérations internationales, a beaucoup augmenté au cours des dernières années. Cette intensification du rythme opérationnel a eu pour résultat direct l'augmentation du nombre de traumatismes liés au stress opérationnel, et un besoin correspondant de soutien accru de la part d'ACC et du MDN pour les membres des FC et leurs familles. Même que le nombre total de vétérans des Forces canadiennes de 593 000 en 2011-2012 sera pratiquement le même nombre d'en 2009-2010, le nombre des clients des FC augmentera de 56 000 en avril 2009 à 64 000 en mars 2012 (11 p.100 de la population des vétérans des FC).

La GRC continue aussi de faire face à de nombreux défis qui viennent s'ajouter au danger, aux risques et aux stress inhérents au travail de policier. Le nombre de pensions d'invalidité et d'avantages connexes qu'ACC dispense aux membres de la GRC continue d'augmenter.

La demande de soins nécessaires pour venir en aide aux anciens combattants ayant servi en temps de guerre (dont l'âge moyen est de 87 ans en 2009-2010) et à leurs conjoints/conjointes, ainsi que l'intensité de ces soins, continuent d'aller en augmentant. En outre, les demandes et les attentes accrues des membres des Forces canadiennes et de leurs familles, à l'égard des programmes et de la prestation de services, sont parfois très différentes de celles des anciens combattants ayant servi en temps de guerre. L'environnement opérationnel est par conséquent beaucoup plus complexe qu'il ne l'était et continue d'exercer une pression additionnelle sur le rendement opérationnel, alors qu'ACC et le TACRA s'efforcent de servir nos clients.

L'Hôpital Sainte-Anne, notre seul et dernier établissement de soins de longue durée, constitue un élément important des programmes du Ministère. Il offre aux anciens combattants des soins de longue durée et des services de soutien de jour, en plus de fournir des services de santé mentale spécialisés aux membres et aux vétérans des FC. Les travaux de rénovation de l'hôpital, qui amélioreront la qualité de vie des anciens combattants, seront terminés tôt en 2010.

Contexte gouvernemental

Les priorités économiques fondamentales du gouvernement du Canada sont les suivantes : voir à la réforme des finances mondiales, assurer la saine gestion des finances publiques, créer des emplois pour les familles, élargir la portée des investissements et du commerce, et accroître l'efficacité du gouvernement. De plus, le gouvernement s'efforcera d'assurer notre avenir énergétique, s'attaquera à la question du changement climatique et de la protection de l'environnement du Canada,

contribuera à la sécurité mondiale et créera des institutions plus solides.

Pour assurer l'efficacité de la fonction publique, le greffier du Conseil privé intervient dans quatre domaines prioritaires rattachés au renouvellement de la fonction publique, c'est-à-dire : la planification, le recrutement, le perfectionnement des employés et une infrastructure habilitante.

Les priorités, les politiques, les programmes et les services d'ACC sont conformes aux priorités du gouvernement du Canada et du greffier du Conseil privé. Plus précisément, grâce à des initiatives comme le Plan intégré des ressources humaines et des activités, Anciens Combattants fait progresser les initiatives de renouvellement de la fonction publique du gouvernement et appuie les priorités économiques visant à assurer la saine gestion des finances publiques et à accroître l'efficacité du gouvernement. De plus, Anciens Combattants contribue à la priorité gouvernementale concernant la sécurité mondiale, à l'aide de programmes et de services qui appuient les membres et les vétérans des Forces canadiennes et leurs familles ainsi que les membres et ex-membres de la GRC.

Partenariats

Les partenariats sont essentiels à la prestation des services alors qu'ACC s'efforce d'offrir aux clients des services qui leur sont accessibles plus près de leur lieu de résidence. À cet égard, nous faisons la liaison avec d'autres ministères fédéraux dont les mandats sont liés de plus près au nôtre. ACC et le MDN travaillent ensemble pour assurer la transition harmonieuse des membres des FC en voie d'être libérés et de leurs familles. Par le biais du Partenariat fédéral pour les soins de santé (PFSS), ACC et six partenaires fédéraux collaborent pour déterminer, promouvoir et mettre en œuvre des programmes de soins de santé plus efficaces, assurer un leadership stratégique et maintenir les niveaux de service de soins de santé, tout en réalisant des économies d'échelle. De plus, le Ministère collabore également avec les autorités sanitaires régionales, provinciales et territoriales afin de répondre aux besoins des clients et communique régulièrement avec les organismes d'intervenants qui, au nom de leurs membres, font pression en vue de l'amélioration des services de santé, sociaux et de soins à domicile et de longue durée.

Les partenariats et la collaboration avec d'autres ministères gouvernementaux, des organismes d'intervenants et les organismes d'anciens combattants, sont essentiels pour la réalisation des programmes de commémoration. Dans le cadre du Programme des contributions aux partenaires, ACC appuie financièrement les groupes à but non lucratif qui mettent en œuvre des projets de restauration de cénotaphes et de monuments, et de commémoration. Le Ministère continue d'élargir sa portée auprès du public canadien en intégrant la commémoration aux activités non traditionnelles.

Risques et défis

Le principaux risques liés à l'exécution de nos programmes peuvent être répartis en quatre catégories : Clients - besoins et démographie; Décisions concernant les services; Niveaux de ressources; et Prestation de services des partenaires en sous-traitance.

Clients - besoins et démographie

Comme nous faisons face à un important changement démographique au sein de la clientèle, aux besoins diversifiés et toujours fluctuants des clients, ainsi qu'à l'inévitable perte de connaissances ministérielles qu'entraîne le départ à la retraite de personnel clé, notre défi consiste à faire en sorte que les programmes et les services du Portefeuille demeurent pertinents et répondent aux besoins de nos clients. Pour relever ce défi, nous avons recours à la planification intégrée

des ressources humaines, nous faisons en sorte que les gestionnaires participent davantage à la planification des programmes nouveaux ou révisés, nous élaborons des outils pour recueillir des données démographiques sur le personnel, nous entreprenons des activités de sensibilisation et nous favorisons la transmission du savoir tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du Portefeuille. Pour assurer des services de qualité et en temps opportun à nos clients des FC, nous devons continuer de collaborer étroitement avec le MDN à l'amélioration de l'échange de l'information et de la prestation conjointe de services.

Décisions concernant les services

En raison des changements connexes survenus aux systèmes et aux processus opérationnels, on s'attend à ce que les besoins et les demandes accrus des clients entraînent des niveaux de risque plus élevés. En outre, les attentes fluctuantes des Canadiens et Canadiennes et la nécessité d'un degré plus élevé de visibilité et de reddition de comptes peuvent poser problème dans un contexte culturel axé sur la prestation de services. Pour faire face à de telles difficultés, nous prévoyons les besoins, nous tenons les employés au courant des dossiers en évolution et nous faisons en sorte qu'il participent à la gestion de ces questions, nous procédons à des analyses de la conjoncture, nous formons et encadrons le personnel et nous continuons d'améliorer nos processus de prestation de services. Mentionnons également, parmi les moyens que nous prenons pour relever ces défis, le rôle que joue l'ombudsman des vétérans lorsqu'il s'agit de cerner et de supprimer les obstacles aux services, d'appuyer les anciens combattants et de leur offrir des avantages.

Niveaux de ressources

Le Portefeuille doit exécuter ses stratégies en fonction du recrutement, de la planification des ressources humaines, de l'apprentissage et de la formation, de façon à pouvoir remplir son mandat, qui consiste à servir nos clients, tout en continuant à satisfaire aux exigences du gouvernement du Canada sur le plan législatif et sur celui des initiatives. Il est parfois difficile de recruter un nombre suffisant d'employés hautement qualifiés, compte tenu du marché du travail actuel et de l'envergure de la formation spécialisée nécessaire. Le Portefeuille doit faire concurrence à d'autres ordres de gouvernement et au secteur privé, particulièrement dans les professions suivantes : infirmières autorisées; gestionnaires en administration publique; professionnels des services de santé, d'éducation, sociaux et communautaires. Pour gérer ces risques, nous collaborons avec les éducateurs et les établissements d'enseignement pour recruter des candidats qualifiés, établir des bassins de candidats préqualifiés et assurer la formation par rotation de postes des employés actuels. De plus, le nouveau bureau des ressources humaines en santé du PFSS agira à titre de point de coordination central des organismes des partenaires, en vue du recrutement et du maintien en poste des professionnels de la santé.

Le TACRA a réalisé des progrès en ce qui a trait à la réduction du nombre de demandes en attente d'une audience et fait face à des fluctuations dans l'enregistrement des nouvelles demandes. Les affaires étant moins nombreuses dans certains endroits d'audience, le Tribunal devra rectifier son processus d'établissement du calendrier pour continuer à tenir des audiences à une fréquence semblable dans les lieux d'audience. Les ressources financières du Tribunal, et la mesure dans laquelle il peut maintenir une équipe complète d'employés et de membres qualifiés, auront une incidence sur sa capacité d'établir le calendrier de traitement des demandes, de

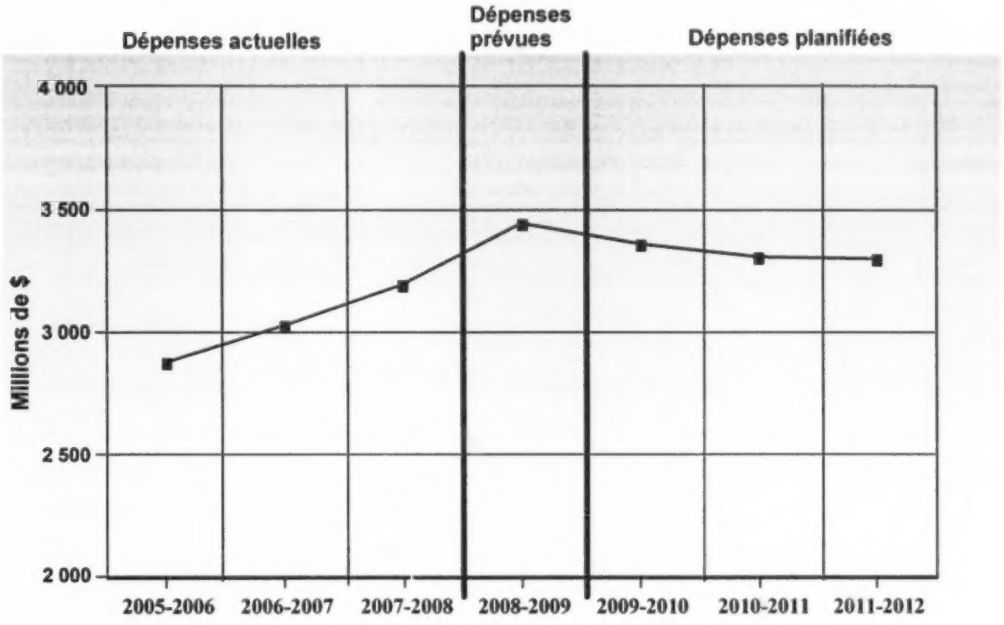
rendre des décisions, et de les régler dans les délais auxquels s'attendent les demandeurs. Il importe d'évaluer les priorités concurrentes liées à la mise en œuvre des améliorations, pour faire en sorte que les demandeurs continuent d'avoir pleinement accès au programme de recours.

Prestation de services des partenaires en sous-traitance

Le Ministère peut encourir certains risques dans les domaines liés aux atteintes à la vie privée commises par des partenaires et aux manquements touchant la mise en place des contrats dans les délais prévus ou l'exécution de ces contrats. Pour gérer ces risques (peu probables, mais ayant des conséquences graves s'ils se concrétisent), le Ministère soumet les contrats à un examen obligatoire, assure la gestion de l'information dans le cadre de tous les grands projets, négocie l'inclusion de normes concernant les documents électroniques, met en application des processus de surveillance des contrats efficaces, fait appel à des entrepreneurs qui ont des antécédents positifs sur le plan de l'exécution des contrats, maintient des communications proactives et assure un suivi actif. Plus particulièrement, ACC doit veiller à ce qu'un nouveau contrat pour le Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé (utilisé par ACC, la GRC et le MDN) soit en place en 2012. Ce système, qui assure le traitement des demandes de soins de santé et offre des services connexes, doit tenir compte des défis rattachés à la collecte, à la tenue et à l'interopérabilité de l'information électronique sur la santé.

Profil des dépenses

Tendances des dépenses d'Anciens Combattants



millions de $	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
	Actuel	Actuel	Actuel	Prévu	Planifié	Planifié	Planifié
Totaux	2 881,4	3 028,0	3 196,5	3 447,3	3 364,1	3 309,0	3 304,8

Les tendances relatives aux dépenses d'Anciens Combattants indiquent des augmentations réelles et prévues des dépenses tout au long de l'exercice 2008-2009. Ces augmentations sont attribuables à plusieurs facteurs : dont la mise en œuvre et l'intégration graduelle des programmes offerts en vertu de la nouvelle Charte des anciens combattants; les rajustements annuels selon l'indice des prix à la consommation pour les pensions d'invalidité; les améliorations apportées aux programmes dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants; les paiements à titre gracieux liés à l'utilisation de l'agent Orange à la BFC Gagetown; et les fonds additionnels versés en vertu du Budget 2007 pour l'amélioration des services aux anciens combattants, l'établissement de cinq nouvelles cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel et la mise en place du Bureau de l'ombudsman des vétérans.

On s'attend à ce que les dépenses faites pendant les trois années de planification, jusqu'en 2011-2012, diminuent graduellement en raison d'une baisse du nombre d'anciens combattants ayant servi en temps de guerre qui ont accès aux programmes de pensions d'invalidité et d'avantages médicaux, et du dernier versement des paiements à titre gracieux liés à l'utilisation de l'agent Orange à la BFC Gagetown.

Postes votés et législatifs affichés dans le Budget Principal

(Millions de $)			
Poste voté ou législatif	**Libellé tronqué pour le poste voté ou législatif**	**Budget Principal des dépenses 2008-2009**	**Budget Principal des dépenses 2009-2010**
1	Dépenses de fonctionnement - Anciens Combattants *	970,5	939,4
5	Dépenses en capital - Anciens Combattants	22,9	11,1
10	Subventions et contributions - Anciens Combattants	2 353,7	2 364,3
15	Dépenses de fonctionnement - Tribunal des anciens combattants (révision et appel) - Anciens Combattants	9,6	9,7
(L)	Contributions aux avantages sociaux des employés	40,7	39,3
(L)	Ministre des Anciens Combattants recevant un salaire et une allocation automobile	0,1	0,1
(L)	Redressement de la provision actuarielle de l'assurance des anciens combattants	0,2	0,2
(L)	Remboursement, aux termes de l'article 15 de la *Loi sur les indemnités de service de guerre*, des rajustements de compensation faits conformément à la *Loi sur les terres destinées aux anciens combattants*	-	-
(L)	Redressement de la provision actuarielle de l'assurance des soldats de retour au pays	-	-
(L)	Crédits de soutien à la réintégration en vertu de l'article 8 de la *Loi sur les indemnités de service de guerre*	-	-
	Total pour le Portefeuille	3 397,7	3 364,1

Le Budget principal des dépenses 2009-2010 est 3 364,1 millions de dollars, une baisse de 33,6 millions de dollars de 2008-2009.

Les principaux changements sont les suivants :

- une diminution de 38,9 millions de dollars en paiements à titre gracieux liés à l'utilisation de l'agent Orange à la BFC Gagetown;
- une diminution de 18,4 millions de dollars dans le financement des programmes offerts en vertu de la nouvelle Charte des anciens combattants, à partir du nombre estimatif de clients et des coûts moyens par client;
- une diminution de 12,3 millions de dollars dans le financement des pensions et indemnités d'invalidité, attribuable à une diminution de la clientèle des anciens combattants ayant servi en temps de guerre;
- une diminution de 11,8 millions de dollars dans le financement d'immobilisation pour le projet de rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne, à partir du calendrier actuel du projet, et de la date d'achèvement estimative, au cours de l'exercice 2009-2010.
- une augmentation de 39,8 millions de dollars dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, attribuable à la hausse des coûts et à l'usage du programme, ainsi qu'au versement de prestations d'entretien ménager et du terrain aux survivants à faible revenu ou handicapés.

- une augmentation de 9,1 millions de dollars en avantages médicaux, attribuable à l'accroissement de l'utilisation au fur et à mesure que vieillissent les clients.

* Le 1er crédit englobe ce qui suit : frais administratifs et généraux engagés pour appuyer l'exécution des programmes (274,2 millions de dollars en 2009-2010, 277 millions de dollars en 2008-2009). Le reste du 1er crédit est pour : biens et services achetés au nom des anciens combattants, tels que les médicaments d'ordonnance, les soins de longue durée, etc. (639,4 millions de dollars en 2009-2010, 629,8 millions de dollars en 2008-2009); les services de santé, de réadaptation professionnelle et d'aide au placement de la nouvelle Charte des anciens combattants (9,8 millions de dollars en 2009-2010, 11,7 millions en 2008-2009); paiements à titre gracieux liés à l'utilisation de l'agent Orange à la BFC Gagetown (16 millions de dollars en 2009-2010, 52 millions de dollars en 2008-2009).

SECTION II - ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Résultat Stratégique n° 1 : Les anciens combattants et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être idéal grâce à des programmes et des services qui soutiennent les soins et les traitements qui leurs sont apportés de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion.

Activité de programme 1.1 : Indemnités et soutien financier à l'intention des anciens combattants					
Ressources humaines (ETP) et Dépenses prévues (millions de $)					
2009-2010		2010-2011		2011-2012	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
931	2 057,1	927	2 006,9	927	2 003,9

Activité de programme Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date pour atteindre les objectifs
Les anciens combattants et les autres clients admissibles reçoivent des indemnités convenables qui contribuent à leur bien-être	Le pourcentage des clients qui considèrent que les programmes et les services qui leur sont offerts répondent adéquatement à leurs besoins (mesuré à tous les deux ans).	85 p. 100	31 mars 2010

Anciens Combattants offre aux personnes admissibles des pensions ou des indemnités d'invalidité ou de décès, ainsi qu'un soutien financier à titre d'indemnisation pour des difficultés en raison d'invalidités et de pertes de revenu. Anciens Combattants dispose d'une gamme complète et intégrée de programmes d'indemnisation et de bien-être visant à appuyer ses clients. Figurent au nombre de ces clients : les anciens combattants de la Première Guerre mondiale et de la Seconde Guerre mondiale, les anciens combattants de la guerre de Corée, les anciens combattants de la marine marchande, les vétérans des Forces canadiennes, les membres des Forces canadiennes, les époux, les conjoints de fait, certains civils et les survivants et personnes à charge du personnel militaire et civil. De plus, Anciens Combattants administre les pensions d'invalidité pour la Gendarmerie royale du Canada, en vertu d'un protocole d'entente.

Points saillants de la planification

Pour obtenir le résultat escompté, Anciens Combattants Canada prévoit mener les activités suivantes :

- Renforcer les services de gestion de cas.
- Mettre à jour et moderniser les politiques, les processus et d'autres outils afin de répondre aux besoins des groupes démographiques changeants de notre clientèle .
- Élaborer et mettre en œuvre un cadre visant à favoriser l'adoption d'une approche cohérente relativement à la surveillance et à la gestion du programme, de façon à pouvoir offrir aux clients un service efficace et adapté aux besoins.

Avantages pour les Canadiens et Canadiennes

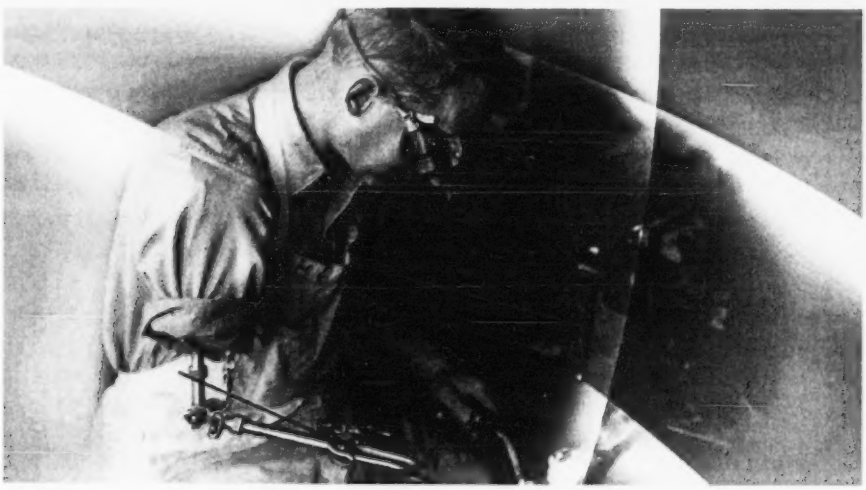
Anciens Combattants améliore la qualité de vie des Canadiens et Canadiennes grâce aux services d'indemnisation appropriés qu'il offre à ses clients.

Activité de programme 1.2 : Soins de santé et réinsertion des anciens combattants					
Ressources humaines (ETP) et Dépenses prévues (millions de $)					
2009-2010		2010-2011		2011-2012	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
1 855	1 162,7	1 835	1 157,9	1 832	1 157,0

Activité de programme Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date pour atteindre les objectifs
ACC contribue au bien-être des clients en offrant des soins de santé et des services de réadaptation.	Le pourcentage de clients de la Nouvelle charte des Anciens combattants qui ont démontré une amélioration dans leur qualité de vie	À être déterminé	31 mars 2011
	Le pourcentage des clients du Programme pour l'autonomie des anciens combattants qui ont indiqué une amélioration ou le maintien de leur santé	75 p. 100	31 mars 2010

Anciens Combattants offre des soins de santé, un Programme pour l'autonomie des anciens combattants, des soins de longue durée et des mesures de soutien à la réadaptation et à la réinsertion dans la vie civile aux anciens combattants et à d'autres clients admissibles.

Le programme de soins de santé vise à améliorer la qualité de vie des clients d'Anciens Combattants, à favoriser l'autonomie et à offrir un continuum de soins pour faire en sorte que les clients demeurent à leur domicile et au sein de leur collectivité.



Points saillants de la planification

Pour obtenir le résultat escompté, Anciens Combattants Canada prévoit mener les activités suivantes :

- Renforcer les services de gestion de cas.
- Continuer d'améliorer le partenariat du MDN et d'ACC (p. ex., travailler avec le MDN pour améliorer le réseau conjoint de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel d'ACC et du MDN).
- Compléter les rénovations à l'Hôpital Sainte-Anne tôt en 2010.
- Continuer à développer des partenariats à l'Hôpital Saine-Anne pour améliorer les soins cliniques.
- Mettre à jour et moderniser les politiques, les processus et d'autres outils afin de répondre aux besoins des groupes démographiques changeants de notre clientèle.
- Élaborer et mettre en œuvre un cadre visant à favoriser l'adoption d'une approche cohérente relativement à la surveillance et à la gestion du programme, de façon à pouvoir offrir aux clients un service efficace et adapté aux besoins.
- Améliorer l'accès des familles aux services et aux soins de santé mentale, et accroître l'accès à télésanté mentale.

Avantages pour les Canadiens et Canadiennes

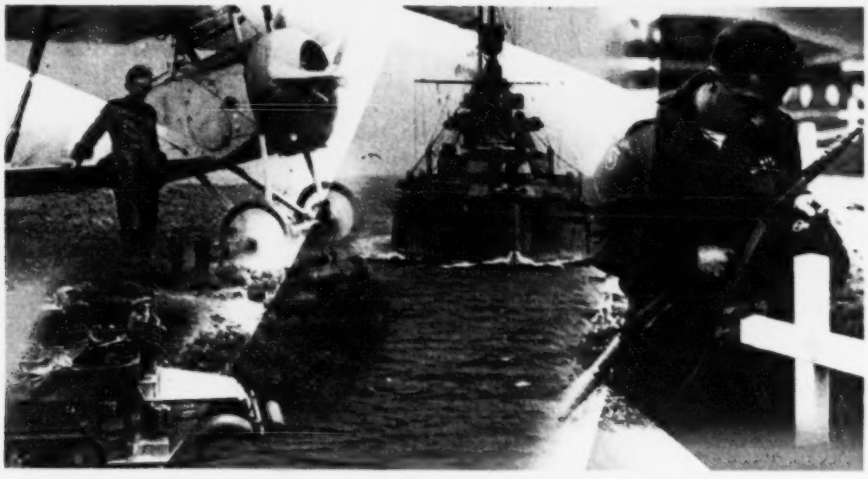
Anciens Combattants améliore la santé des Canadiens et Canadiennes par le biais des avantages médicaux et des services de réadaptation qu'il offre à ses clients.

Résultat Stratégique n° 2 : Les Canadiens et les Canadiennes se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance.

Activité de programme 2.1 : Le Canada se souvient					
Ressources humaines (ETP) et Dépenses prévues (millions de $)					
2009-2010		2010-2011		2011-2012	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
103	44,8	103	44,8	103	44,8

Activité de programme Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date pour atteindre les objectifs
Les Canadiens et Canadiennes qui participent aux commémorations comprennent et connaissent la valeur des réalisations et des sacrifices des personnes qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix.	Le pourcentage de Canadiens et Canadiennes qui sont conscients des contributions et des sacrifices des anciens combattants de notre pays (mesuré à tous les deux ans).	60 p. 100	31 mars 2010

Les programmes du Souvenir visent à perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de paix et en situation de conflit armé, à inciter les collectivités à commémorer ces réalisations et ces sacrifices, et à sensibiliser les collectivités à leur importance dans la vie des Canadiens et Canadiennes d'aujourd'hui.



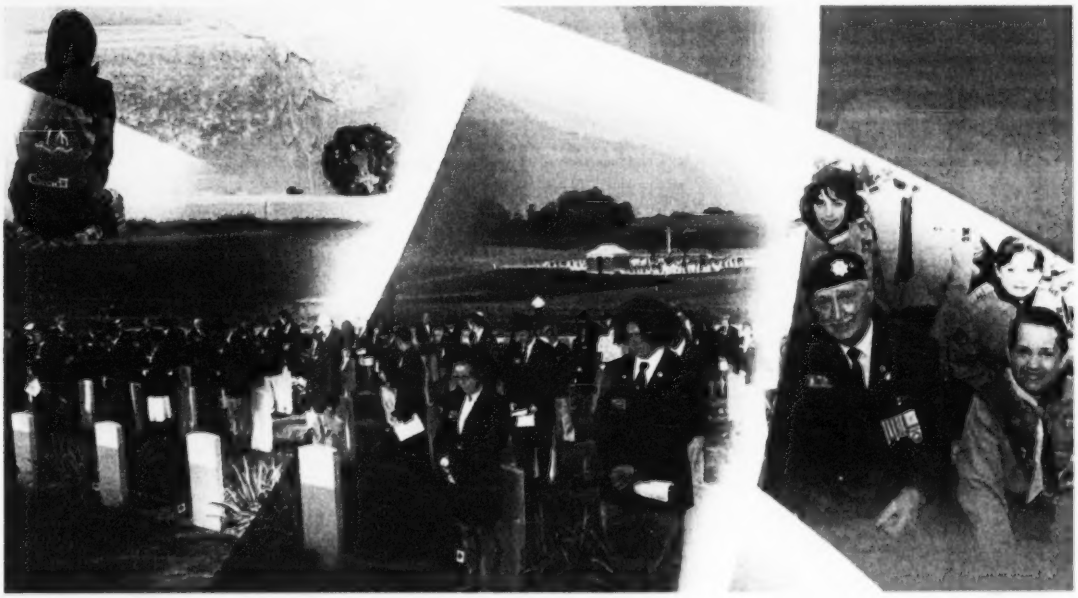
Points saillants de la planification

Pour obtenir le résultat escompté, Anciens Combattants Canada prévoit mener les activités suivantes :

- Souligner trois 65e anniversaires importants en 2009-2010, c'est-à-dire : le jour J et la bataille de Normandie; la campagne d'Italie; et la libération de la Belgique.
- Continuer d'adapter et de mettre en œuvre la stratégie d'engagement des membres et des vétérans des Forces canadiennes.
- Se concentrer sur les activités de souvenir au Canada
- Continuer d'adapter et de mettre en œuvre la stratégie d'engagement pour les jeunes.

Avantages pour les Canadiens et Canadiennes

Le fait d'informer les Canadiens et Canadiennes au sujet de nos antécédents militaires leur permet de célébrer et de commémorer les contributions de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et de comprendre en quoi ces hommes et ces femmes ont aidé à façonner notre société et continuent de le faire.

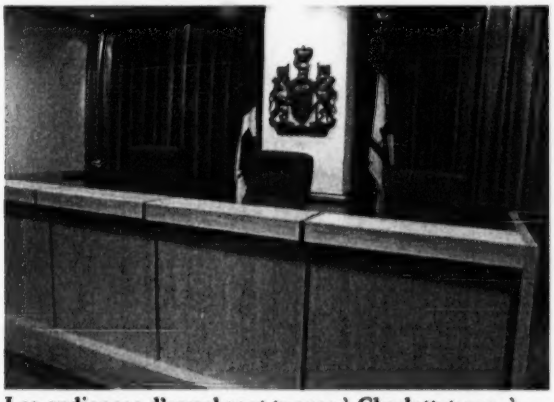


Résultat stratégique n° 3 : Règlement équitable et efficace des appels relatifs aux pensions et aux indemnités d'invalidité et aux allocation d'anciens combattants interjetés par des anciens combattants canadiens, des vétérans et des membres toujours en service admissibles des Forces canadiennes, des clients de la Gendarmerie royale du Canada, des civils admissibles et leurs familles.

Activité de programme 3.1: Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions et des indemnités d'invalidité					
Ressources humaines (ETP) et Dépenses prévues (millions de $)					
2009-2010		2010-2011		2011-2012	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
121	11,2	121	11,2	121	11,2

Activité de programme Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date pour atteindre les objectifs
Équité des programmes des pensions d'invalidité, des indemnités d'invalidité et des allocations aux anciens combattants	Le pourcentage des décisions de la Cour fédérale du Canada qui confirment les décisions du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	50 p. 100	31 mars 2010

Cette activité de programme offre aux anciens combattants canadiens, aux vétérans et aux membres toujours en service admissibles des Forces canadiennes, aux clients de la Gendarmerie royale du Canada, aux civils admissibles et à leurs familles des possibilités de demander des audiences d'examen et d'appel afin d'assurer un processus décisionnel équitable pour les réclamations liées aux pensions d'invalidité, aux indemnités d'invalidité et aux allocations d'ancien combattant.



Les audiences d'appel sont tenues à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard, devant un comité du Tribunal formé de trois membres.

Points saillants de la planification

Pour obtenir le résultat escompté, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) prévoit mener les activités suivantes :

- Offrir un accès accru aux audiences par le biais de la liaison par vidéoconférence et de la mise en place d'un calendrier annuel de révisions indiquant à l'avance les activités prévues dans plus de 30 lieux d'audience.
- Améliorer la technologie et le partage des données pour accroître l'accès des arbitres et des représentants à l'information.
- Améliorer les communications pour informer les demandeurs, les Canadiens et les Canadiennes au sujet de son programme de recours indépendant, et pour transmettre des renseignements sur les processus et le rendement du Tribunal.
- Améliorer les pratiques de gestion et les processus de planification stratégique et opérationnelle, pour accroître la reddition de comptes et la transparence.
- Accroître l'engagement des membres et des employés à l'égard des décisions et des questions qui ont une incidence sur leur travail, et mettre l'accent sur un perfectionnement professionnel efficace.

Avantages pour les Canadiens et Canadiennes

Un programme indépendant permettant de régler les questions en rapport avec les décisions sur les prestations d'invalidité et les allocations aux anciens combattants aide les Canadiens et Canadiennes en ceci qu'il assure le traitement équitable des demandeurs et de leurs familles.

Résultat stratégique n° 4 : Les recommandations de l'ombudsman favorisent le traitement juste et équitable des clients admissibles.

Activité de programme 4.1 : Examen indépendant et recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes de clients individuels et d'ordre général					
Ressources humaines (ETP) et Dépenses prévues (millions de $)					
2009-2010		2010-2011		2011-2012	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
40	5,8	40	5,8	40	5,8

Activité de programme Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date pour atteindre les objectifs
Les plaintes individuelles des clients sont traitées de façon efficace en temps opportun.	Le délai de traitement pour évaluer une plainte et le contact avec le client.	Le délai de traitement est rencontré 80 p. 100 du temps.	31 mars 2010

Cette activité de programme donne aux anciens combattants ayant servi en temps de guerre, aux vétérans et aux membres toujours en service des Forces canadiennes (force régulière et force de réserve), aux membres et aux anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada, à leurs conjoints, conjoints de fait, survivants et principaux dispensateurs de soins, autres personnes à charge admissibles et membres de la famille, autres clients admissibles et représentants des groupes susmentionnés la possibilité de demander que leur plainte fasse l'objet d'un examen indépendant réalisé par une personne impartiale n'ayant pas pris part au processus de décision initial. L'ombudsman des anciens combattants a le mandat : d'examiner et de traiter les plaintes des clients et de leurs représentants concernant l'application des dispositions de la Déclaration des droits des anciens combattants; de cerner et d'examiner des questions d'ordre général relatives aux programmes et aux services fournis ou administrés par le Ministère ou par des tiers au nom de ce dernier et qui ont des répercussions négatives sur les clients; de cerner et d'examiner des plaintes des clients ou de leurs représentants relatives aux programmes et aux services fournis ou administrés par le Ministère ou par des tiers au nom de ce dernier, y compris des décisions individuelles liées aux programmes et services et pour lesquelles il est impossible d'interjeter appel auprès du Tribunal; d'examiner des questions d'ordre général liées au Tribunal et de faciliter l'accès des clients aux programmes et services en leur fournissant de l'information et des recommandations.

Points saillants de la planification

Pour obtenir le résultat escompté, le Bureau de l'ombudsman des vétérans prévoit mener les activités suivantes :

- Élaborer et mettre en œuvre un système de suivi des dossiers.
- Développer une capacité d'accueil correspondant au volume des plaintes.
- Continuer d'entreprendre et de mener à bien des enquêtes systémiques (p. ex. la bureaucratie, le programme des funérailles et d'enterrement, Soins de santé, Nouvelle Charte des anciens combattants, et mécanismes de révision et d'appel).
- Exécuter une analyse de la conjoncture et préparer un plan d'action pour enquêter sur les problèmes systémiques actuels et nouveaux.
- Élaborer un modèle de consultation publique pour éduquer et mobiliser la communauté des anciens combattants.

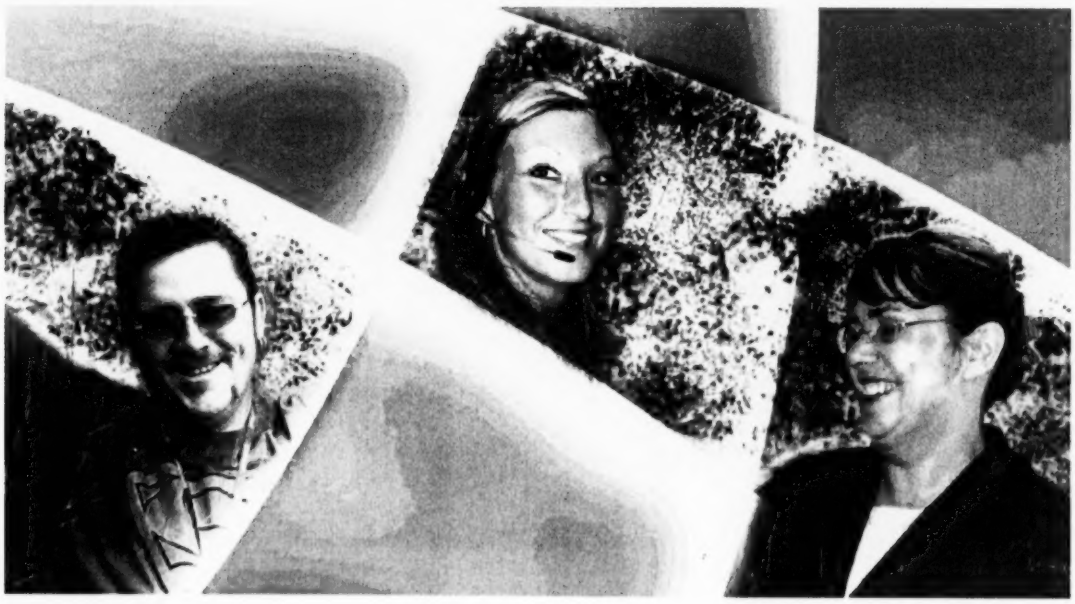
Avantages pour les Canadiens et Canadiennes

Les Canadiens et Canadiennes sont assurés que les anciens combattants et les vétérans qui ont fait le sacrifice ultime alors qu'ils servaient leur pays bénéficieront des avantages, des services et du soutien auxquels ils ont droit, et qu'aucun d'entre eux ne sera oublié. Les anciens combattants et les vétérans peuvent compter sur un défenseur en guise de l'ombudsman, qui se chargera de régler leurs problèmes.

L'ombudsman des vétérans Colonel (retraité) Pat Stogran

Activité de programme 5.1 : Services internes					
Ressources humaines (ETP) et Dépenses prévues (millions de $)					
2009-2010		2010-2011		2011-2012	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
799	82,5	799	82,4	798	82,1

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont administrées de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Ces groupes sont : services de gestion et de surveillance; services des communications; services juridiques; services de gestion des ressources humaines; services de gestion des finances; services de gestion de l'information; services des technologies de l'information; services de gestion des biens; services de gestion du matériel; services de gestion des acquisitions; et services de gestion des voyages et autres services administratifs. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources qui s'appliquent à l'échelle d'une organisation et non celles fournies uniquement à un programme.



Points saillants de la planification

Pour obtenir le résultat escompté, Anciens Combattants Canada prévoit mener les activités suivantes :

- Participer au Programme de recrutement postsecondaire du gouvernement du Canada.
- Favoriser l'orientation et la formation en cours d'emploi des employés et employées.
- Créer une stratégie d'apprentissage et de perfectionnement.
- Renforcer les capacités de vérification et d'évaluation en conduisant une gestion de projets plus rigoureuse, en prévoyant des examens externes d'assurance de la qualité et en menant diverses initiatives de planification des ressources humaines et de formation.
- Bonifier nos systèmes informatiques afin de supporter la prestation des services internes et externes mettant l'accent sur le service directement aux clients.
- Fixer des exigences concernant les états financiers vérifiés du Ministère.

Avantages pour les Canadiens et Canadiennes

Le compte rendu des services internes par l'adoption d'une approche gouvernementale commune concernant la planification, la conception, la budgétisation, les rapports et la communication des services internes, permet aux Canadiens et Canadiennes de connaître le coût total et la proportion des ressources consacrées aux activités de soutien du Portefeuille et dans l'ensemble du gouvernement fédéral.

SECTION III - RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Principales données financières

État condensé des résultats (millions de $)	Prospectives 2009-2010
Dépenses	
Total des dépenses	3 407,9
Revenus	
Total des revenus	19,3
Coût de fonctionnement net	**3 388,6**

Les dépenses prévues du Portefeuille d'Anciens Combattants pour 2009-2010, selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, sont de 3 364,1 millions de dollars. Cette somme a été ajustée en fonction de montants estimatifs pour des postes tels que les remboursements des dépenses des années précédentes, les services fournis sans frais (c.-à-d. locaux, services juridiques, etc.), et l'amortissement des immobilisations, pour en arriver à des dépenses totales prospectives de 3 407,9 millions de dollars pour 2009-2010. Les rajustements nets sont négligeables, et on s'attend à ce que le total des dépenses ne dépasse les dépenses prévues que de 1,5 p. 100. Le total des dépenses, sans les recettes prévues (en provenance principalement de l'Hôpital Sainte-Anne), laisse un coût net d'exploitation estimatif de 3 388,6 millions de dollars pour 2009-2010. On verse environ 90 p. 100 de ce montant directement aux clients d'ACC, ou en leur nom, pour l'indemnisation, le soutien financier, les soins de santé et les activités commémoratives.

Liste de tableaux électroniques

Les tableaux suivants se trouvent sur le site web du Secrétariat du Conseil du Trésor au www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2009-2010/index-fr.asp.

Renseignements sur les programmes de paiements de transfert
Achats écologiques
Stratégie de développement durable
Vérifications internes
Évaluations
Sources de revenus non disponibles
Sommaire des dépenses en capital par activité de programme

Sites Web

Les sites Web suivants complètent l'information fournie dans le présent rapport. Pour tout complément d'information, veuillez communiquer avec nous aux numéros des lignes de renseignements généraux.

Anciens Combattants Canada
www.vac-acc.gc.ca

Bureau de l'Ombudsman des vétérans
www.ombudsman-veterans.gc.ca

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
www.vrab-tacra.gc.ca

Demandes de renseignements généraux

Si vous désirez faire une demande de renseignements généraux au sujet du Ministère, de ses programmes ou de ses services, veuillez composer le 1-866-522-2022. Si vous désirez faire une demande de renseignements généraux au sujet du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), veuillez composer le 1-877-368-0859. Pour contacter le Bureau de l'ombudsman des vétérans, veuillez composer le 1-877-330-4343.

Publications du Portefeuille

Le Portefeuille produit toute une gamme de documents sur ses programmes et services. Vous pouvez en obtenir un exemplaire au bureau de district ou au bureau régional d'Anciens Combattants Canada de votre localité.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez contacter :

Planification ministérielle
Anciens Combattants Canada
C.P. 7700
Charlottetown, PE C1A 8M9
Courriel : plan@vac-acc.gc.ca